

ABSTRAK

Fabu Hotel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perhotelan berbintang tiga dikota Bandung. Pertumbuhan dibidang industri perhotelan di Indonesia khususnya dikota Bandung mengalami kemajuan yang sangat pesat. Hal tersebut menuntut setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perhotelan untuk selalu berinovasi dalam memenuhi kebutuhan konsumennya, baik dari segi kualitas pelayanan ,harga, mutu, nilai serta mengembangkan strategi pemasaran yang lebih baik dari para pesaingnya.

Objek dalam penelitian ini adalah Fabu Hotel Bandung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap proses keputusan konsumen untuk menginap di Fabu Hotel Bandung dan mengetahui seberapa besar pengaruh kedua variabel tersebut terhadap proses keputusan tamu secara simultan dan parsial. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu teknik *non probability sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan verifikatif serta membagikan kuesioner pada 100 orang tamu Fabu Hotel Bandung dari jumlah populasi 22.072 orang.

Hasil penelitian menggunakan metode analisis regresi linier berganda, korelasi berganda, uji hipotesis, koefisien determinasi dan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap proses keputusan konsumen. Hasil penelitian analisis koefisien determinasi (R^2) adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan sebesar 0,352 atau 35,2% dan harga sebesar 0,342 atau 34,2% terhadap proses keputusan konsumen sehingga kedua variabel tersebut memiliki kontribusi sebesar 0,694 atau 69,4% terhadap proses keputusan konsumen sehingga sisanya 0,306 atau 30,6% merupakan pengaruh variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga dan Proses Keputusan Konsumen.

ABSTRACT

Fabu Hotel is one company that is engaged in a three-star hotel services in the city of Bandung. growth in the field of hotel industry in Indonesia, especially the city of Bandung is progressing very rapidly. It requires every company dealing in the field hotel services to constantly innovate to meet the needs of consumers, both in terms of quality of service, price, quality, value and develop a marketing strategy that is better than its competitors.

The object of this research is Fabu Hotel Bandung. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and price to the consumer's decision to stay at Fabu Hotel Bandung and determine how much influence these two variables against a decision process simultaneously and partially. Analysis of the data used in this study are primary data and secondary data. This study uses data collection techniques are nonprobability sampling techniques. The method used in this research is descriptive analysis and verification as well as distributing questionnaires to the 100 guests Fabu Hotel Bandung of the total population of 22.072 people.

The results of research using multiple linear regression analysis, correlation, hypothesis testing, coefficient of determination and the results showed that the variable quality of service and price positive and significant impact on consumer decision process. Results of research coefficient of determination (R^2) is there is influence service quality by 0.352, or 35.2% and a price of 0.342, or 34.2% of the consumer decision process so that the two variables have contributed 0.694 or 69.4% of the consumer decision process so that the remaining 0.306 or 30.6% is the influence of variables not examined in this study.

Keywords: Quality of Service, Price and Consumer Decision Process.